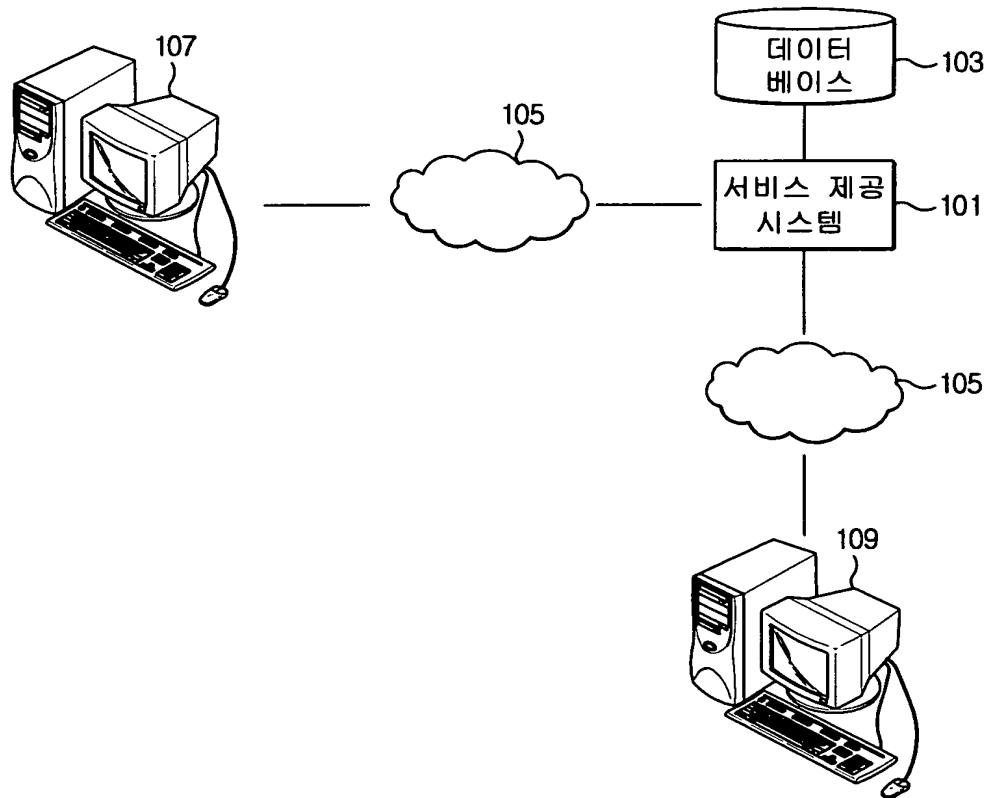
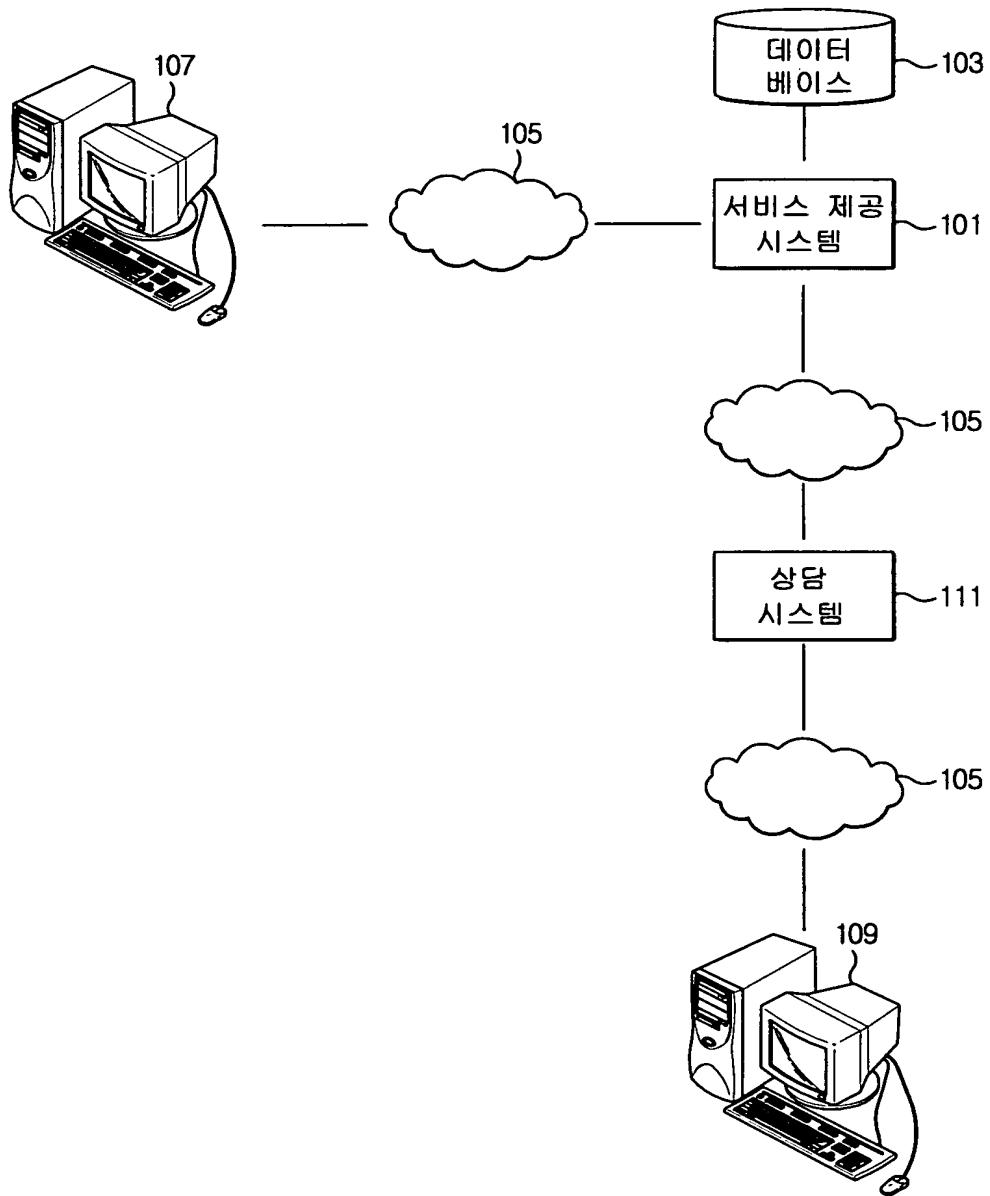


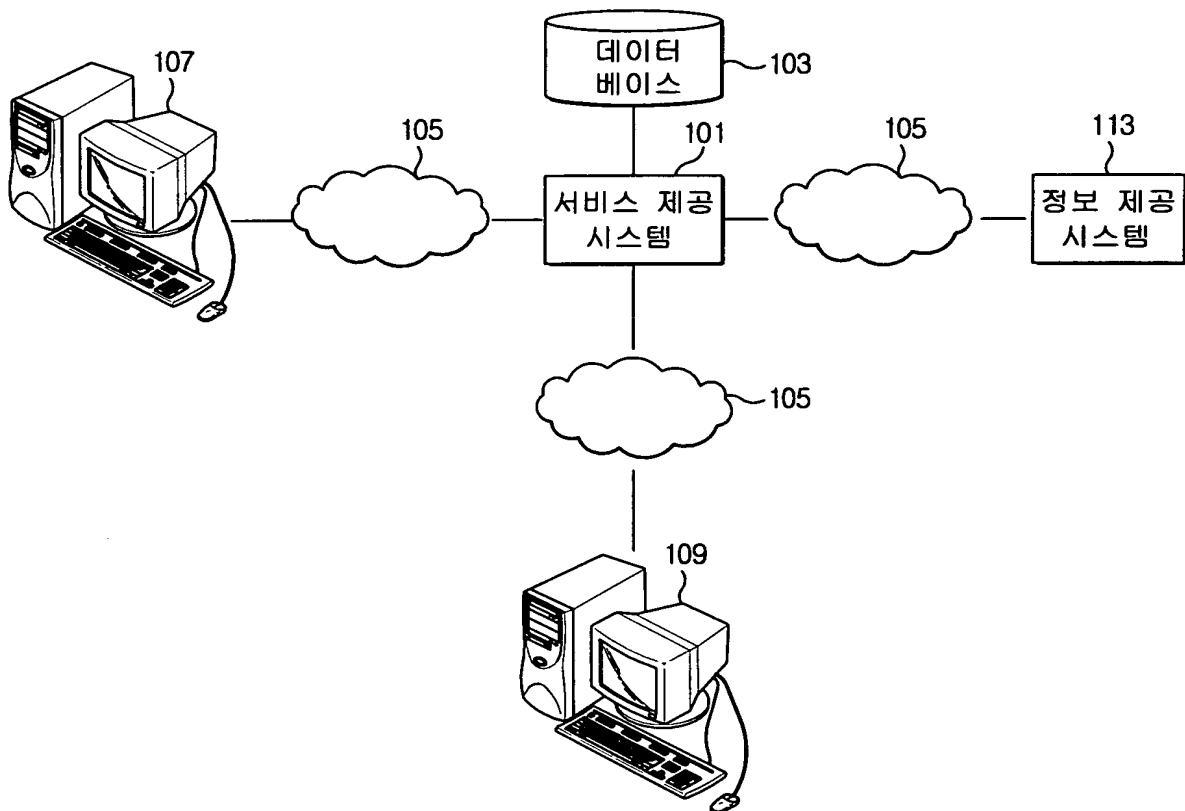
1/14  
FIG. 1A



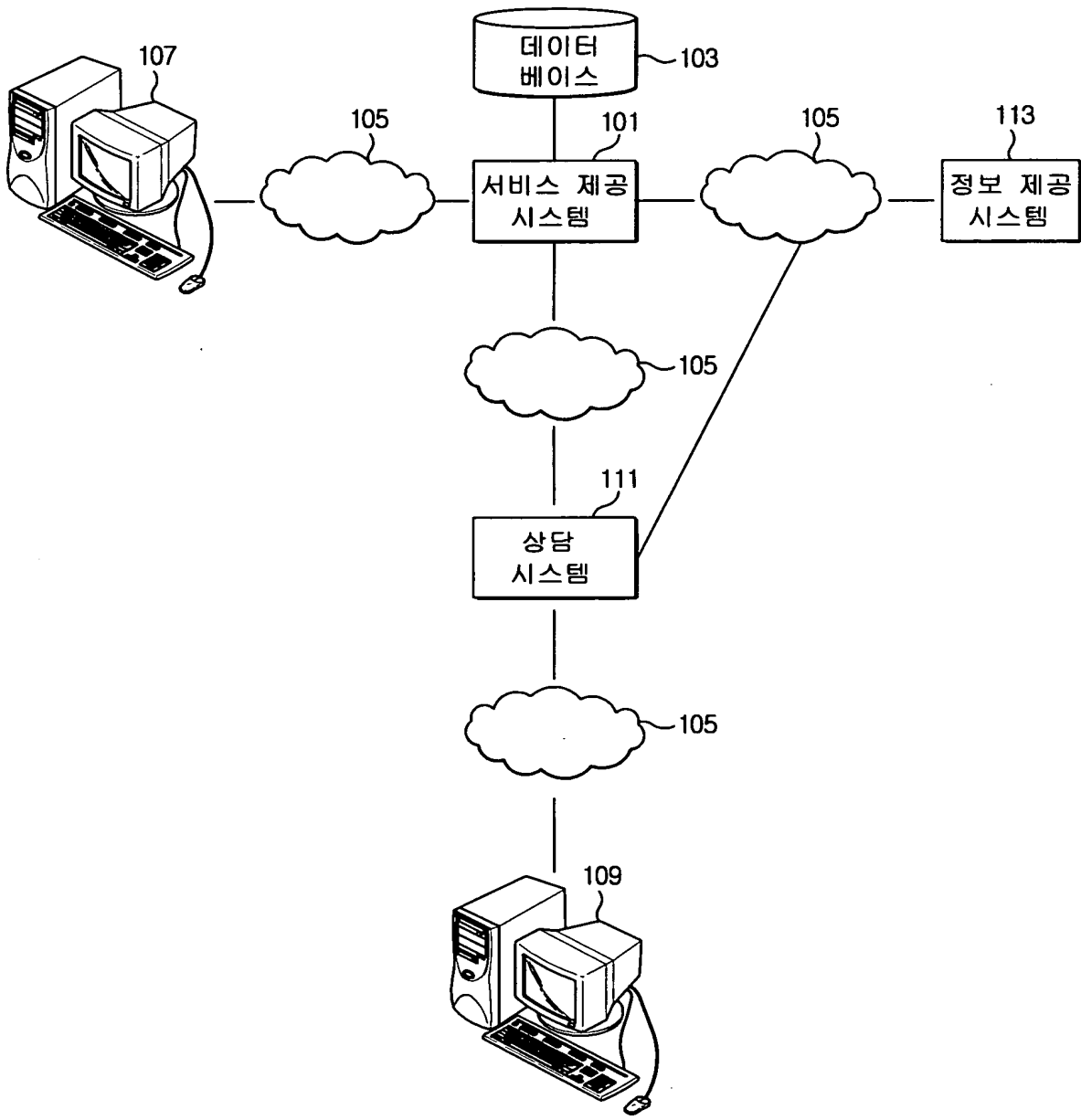
2/14  
FIG. 1B



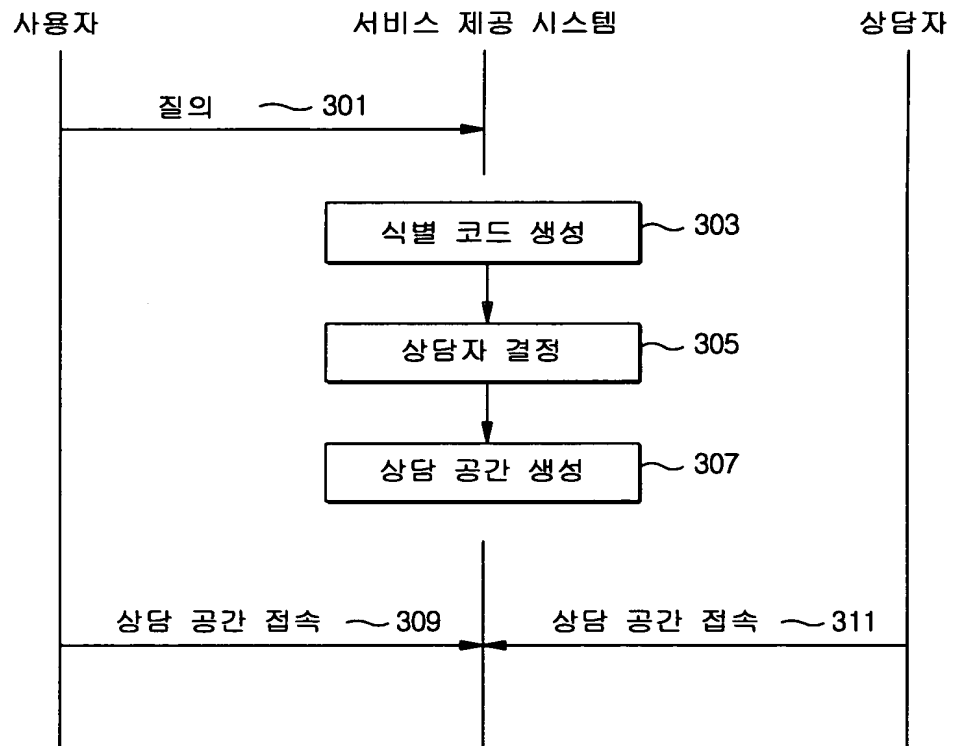
3/14  
FIG.2A



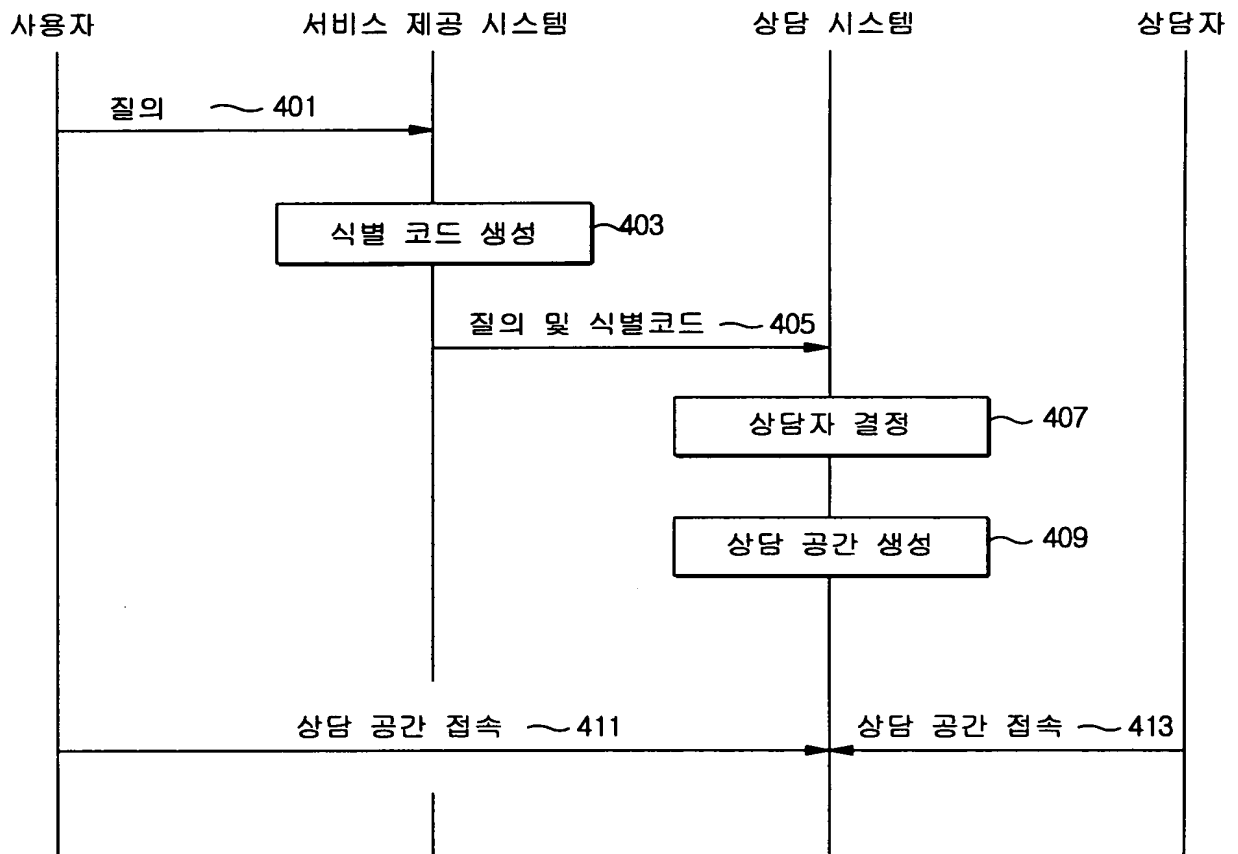
4/14  
FIG.2B



5/14  
FIG.3



6/14  
FIG.4



7/14  
FIG. 5A

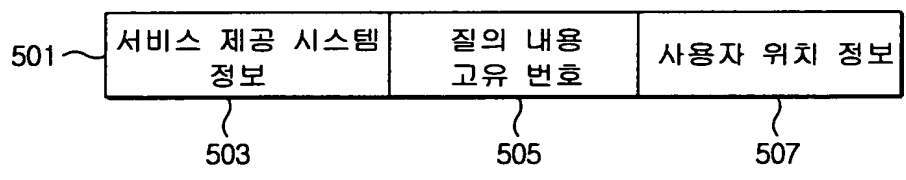
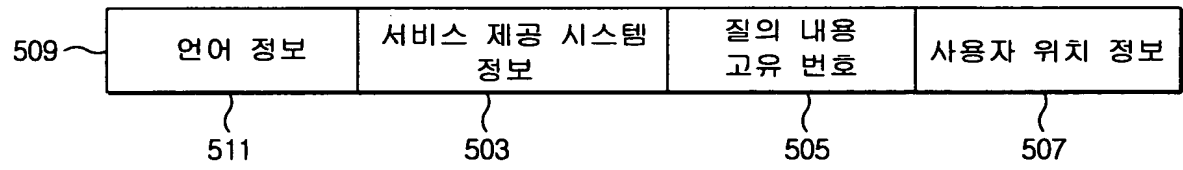
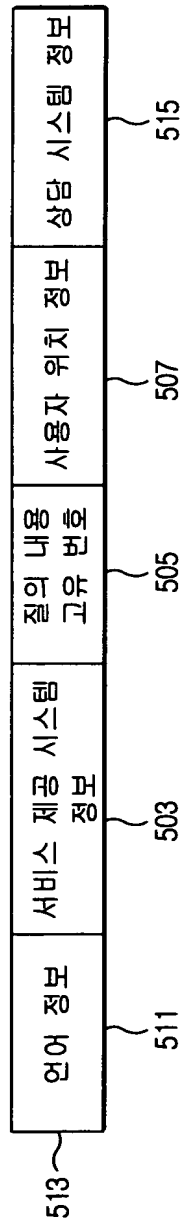


FIG. 5B



8/14  
FIG.5C





9/14  
FIG.5D

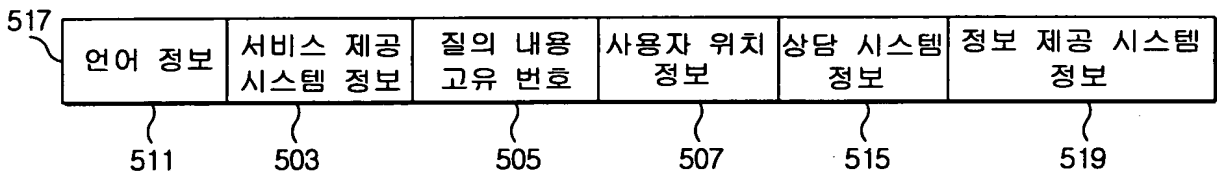
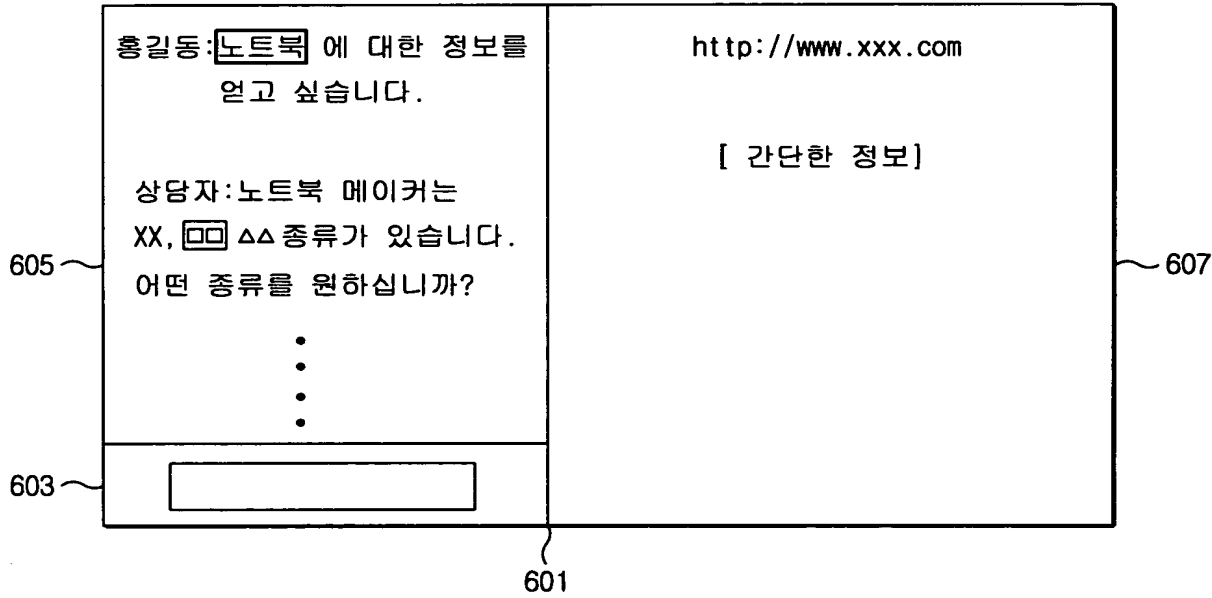
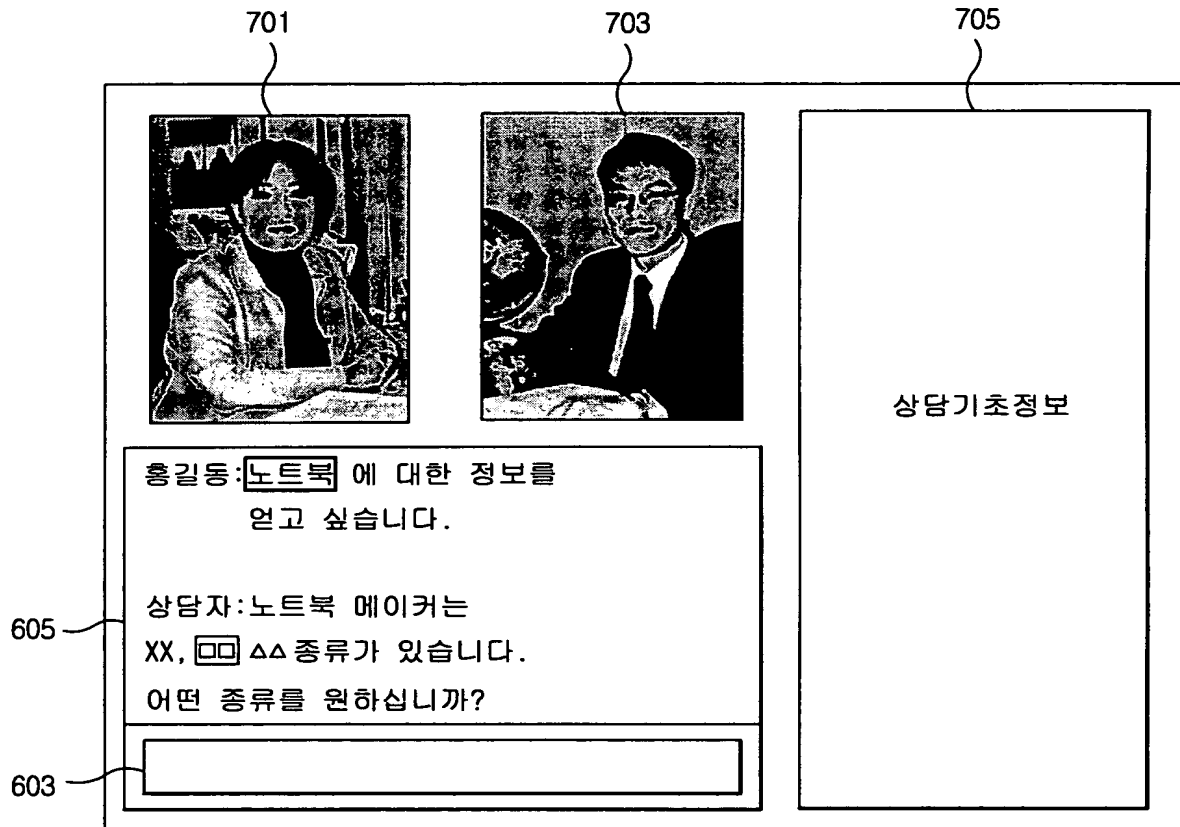


FIG.6

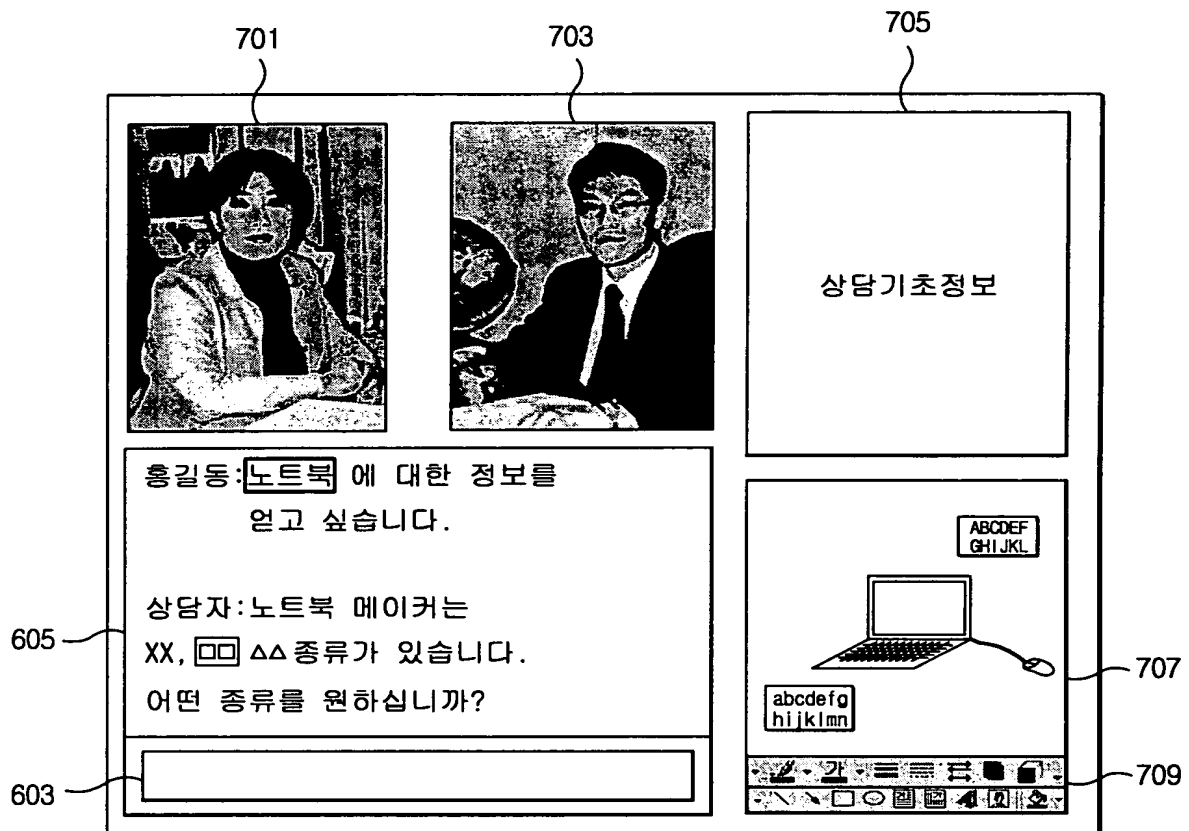


601

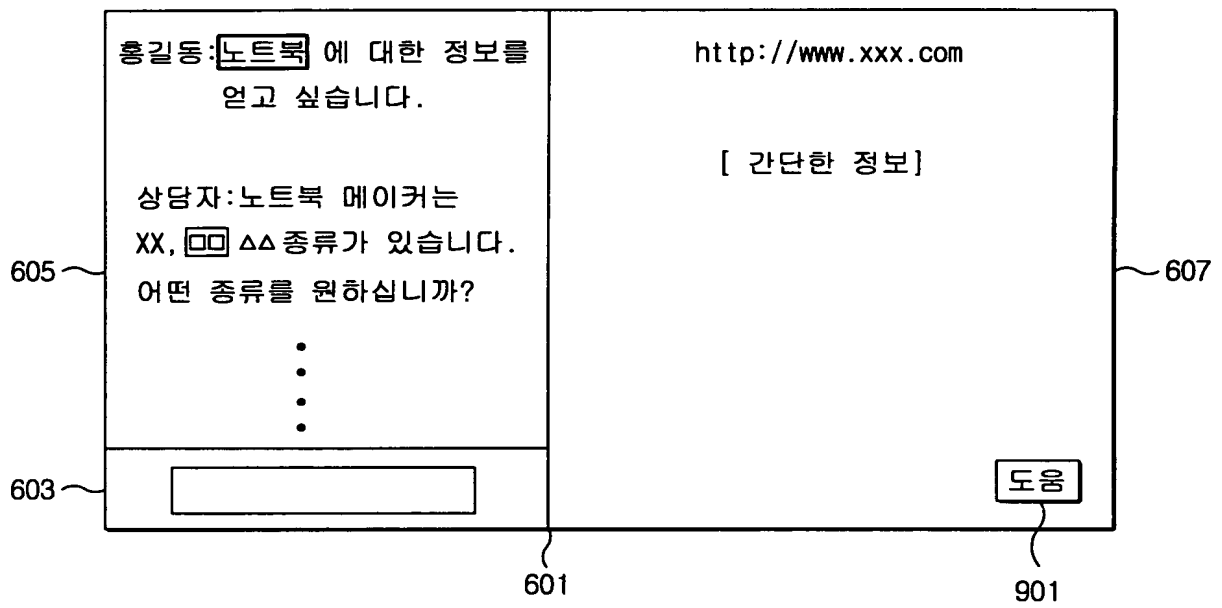
10/14  
FIG.7



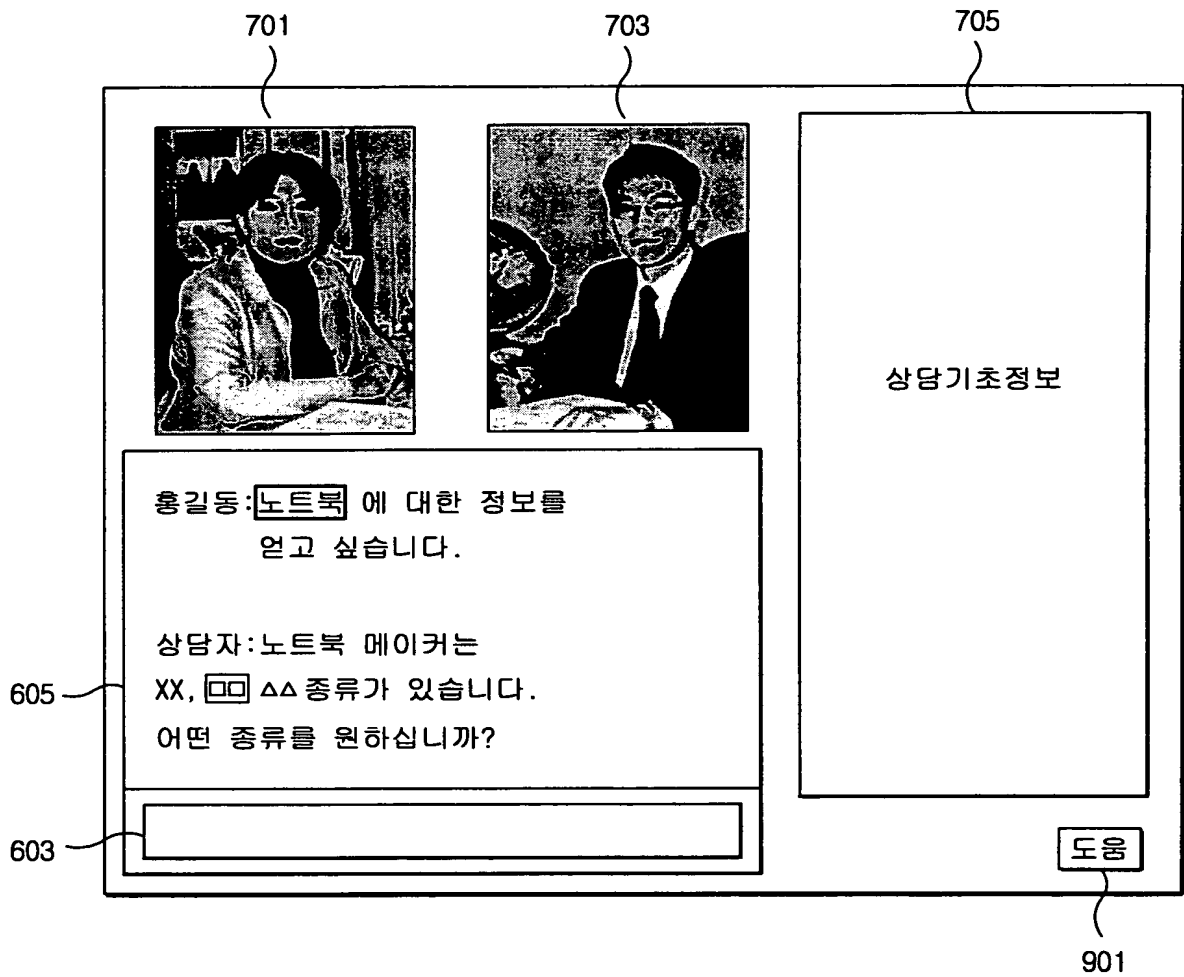
11/14  
FIG.8

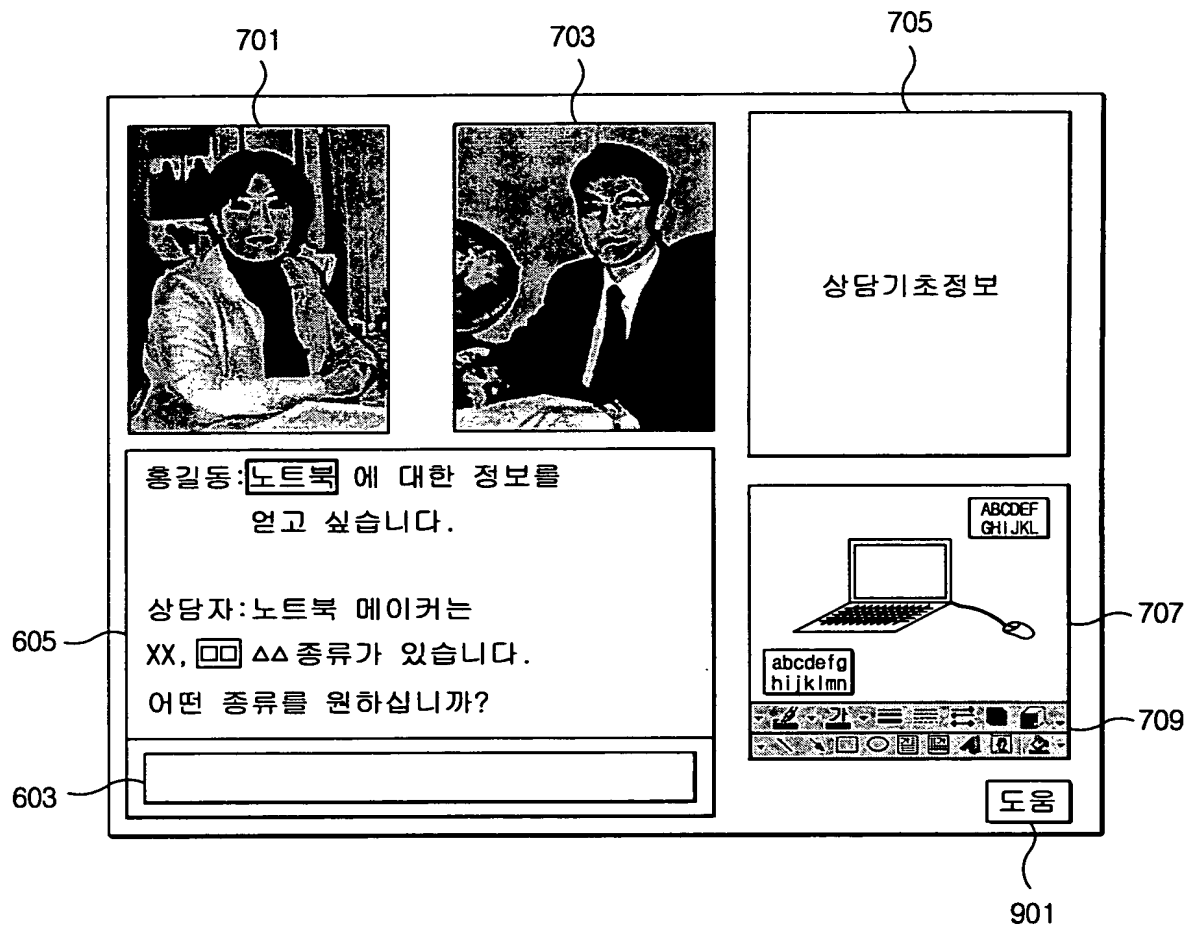


12/14  
FIG.9



13/14  
FIG. 10



14/14  
FIG. 11

## 【명세서】

### 【발명의 명칭】

네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법 및 장치

5

### 【기술분야】

본 발명은 네트워크를 기반으로 한 상담 서비스 을 제공하는 방법 및 장치에 관한 것이다.

### 10 【배경기술】

종래의 인터넷을 이용한 상담 방법이나, 전자 메일, 전화 등을 이용한 상담 방법이 있었다.

인터넷을 이용한 상담 방법으로는 사용자의 요청에 의하여 게시판 시스템을 이용한 QNA 방식 및 FAQ 방식 등이 있다.

15

QNA 방식은 게시판에 사용자가 질문 사항을 기재하여 등록하면 담당자가 적당한 응답에 상응하는 답변을 게시하는 방식이다. QNA 방식은 사용자가 원하는 전문적인 답변을 제공할 수 있는 장점이 있으나, 사용자가 실시간으로 해당 질문에 대한 답변을 제공받을 수 없다는 한계가 있다.

20

FAQ 방식은 사용자가 자주 질문하는 사항들을 미리 설정하여 그에 대한 대답을 기재한 것을 사용자에게 제공하는 방식이다. 이 방식은 사용자가 자주 질문하는 사항 이외의 사항에 대해서 아무런 답변 및 상담을 제공할 수 없는 문제점이 있다.

FAQ 방식이나 QNA 방식은, 사용자가 해당 사이트에서 제공하는 언어에 한정하여 질의를 할 수밖에 없으며, 양방향성 및 즉시성이 없다. 그리하여, 인

터랙티브한 정보를 사용자에게 제공할 수 없다는 문제점이 있다.

한편, 전자 메일을 이용한 상담은 실시간으로 사용자 및 상담자가 직접 의사 소통을 할 수 없는 문제점이 있다. 전화를 이용한 상담은 사용자 및 상담자가 음성 언어에 의하여 의사 소통을 하기 때문에 상담시 다양한 시각적 정보를 제공할 수 없다는 문제점이 있다.

### 【발명의 상세한 설명】

따라서, 본 발명의 목적은 사용자가 원하는 경우 즉시 인터랙티브한 상담 서비스를 제공할 수 있는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법 및 장치를 제공하는 것이다.

본 발명의 다른 목적은 멀티미디어 형태의 인터랙티브한 상담 서비스를 제공하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법 및 장치를 제공하는 것이다.

사용자 및 상담자가 실시간으로 동일한 상담 공간 내에서 상담을 할 수 있는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법 및 장치를 제공하는 것이다.

본 발명의 또 다른 목적은 사용자가 전송한 전자 상거래시의 물품 구매에 대한 질의, 상담을 위한 질의, 검색을 위한 질의 등의 질의를 분석하여 언어 정보, 서비스 제공 시스템 정보, 질의 내용 고유 번호, 사용자 위치 정보, 상담 시스템 정보, 정보 제공 시스템 정보 중 적어도 하나를 포함하는 식별 코드를 생성하여 상담자에게 제공할 수 있는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법 및 장치를 제공하는 것이다.

본 발명의 또 다른 목적은 인터넷이 갖는 효율인 양방향성 및 즉시성을 제고할 수 있는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법 및 장치를 제공하는 것이다.

본 발명의 또 다른 목적은 사용자가 질의한 분야의 전문지식을 가진 상



담자에게 직접 상담을 받을 수 있기 때문에 상담의 효율성을 제고할 수 있는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법 및 장치를 제공하는 것이다.

본 발명의 또 다른 목적은 사용자가 상담 공간에서 상담 도중에 질의와 관계된 전자 상거래 업체에 직접 접속하여 전자 상거래를 영위할 수 있는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법 및 장치를 제공하는 것이다.

본 발명의 또 다른 목적은 사용자가 전송한 질의의 언어에 상응하는 상담자를 연결할 수 있으므로 언어 장벽을 극복할 수 있는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법 및 장치를 제공하는 것이다.

상기 목적들을 달성하기 위하여 본 발명의 일 측면에 따르면, 네트워크를 기반으로 하여 서비스 제공 시스템에서 사용자에게 상담 공간을 제공하는 데에 있어서, 상기 사용자로부터 질의를 수신하고, 상기 질의에 상응하는 식별 코드를 생성하고, 상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정하고, 상기 사용자 및 상담자가 상담할 수 있는 상담 공간을 생성하되, 상기 식별 코드는 언어 정보, 상기 서비스 제공 시스템 정보, 질의 내용 고유 번호, 사용자 위치 정보 중 적어도 하나를 포함하는 것을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법, 상기 방법에 상응하는 장치 및 시스템을 제공할 수 있다.

바람직한 일 실시예에서, 상기 언어 정보는 상기 질의에 사용된 언어이고, 상기 서비스 제공 시스템 정보는 서비스 제공 시스템의 IP 주소(또는 도메인명, 이하 동일함)이고, 상기 질의 내용 고유 번호는 복수의 질의 내용 카테고리 중 상기 질의가 속한 질의 내용 카테고리 번호이고, 상기 사용자 위치 정보는 사용자의 IP 주소 및 상기 서비스 제공 시스템에 접속하여 지정된 포트 번호와 같은 연결 제어 정보이다. 다른 실시예에서, 용자 위치 정보는 회원 ID 일 수 있다.

바람직한 다른 실시예에서, 상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정

하는 단계는 상기 언어 정보 및 질의 내용 고유 번호를 이용하여 결정하는 것이고, 상기 상담 공간은 상기 사용자 및 상기 상담자가 실시간으로 상기 질의 및 상기 식별 코드를 이용하여 상담할 수 있는 것이며 채팅 공간-여기서 상기 질의에 상응하고 상기 채팅 공간에 표시되는 전자 상거래 업체의 URL을 이용하여 상기 사용자가 전자 상거래를 영위할 수 있음-인 것이 바람직하다.

본 발명의 다른 측면에 따르면, 네트워크를 기반으로 하여 사용자에게 상담 공간을 제공하는 상담 시스템과 연결된 서비스 제공 시스템에서 상기 상담 공간을 생성하기 위한 자료를 제공하기 위한 데에 있어서, 상기 사용자로부터 질의를 수신하고, 상기 질의에 상응하는 식별 코드를 생성하고, 상기 질의 및 식별 코드를 상기 상담 시스템-여기서, 상기 상담 시스템에서는 상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정하고, 상기 사용자 및 상담자가 상담할 수 있는 상담 공간을 생성함-에 전송하되, 상기 식별 코드는 언어 정보, 상기 서비스 제공 시스템 정보, 질의 내용 고유 번호, 사용자 위치 정보, 상담 시스템 정보 중 적어도 하나를 포함하는 것을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 공간 생성을 위한 자료 제공 방법, 상기 방법에 상응하는 장치 및 시스템을 제공할 수 있다.

본 발명의 또 다른 측면에 따르면, 네트워크를 기반으로 서비스 제공 시스템과 연결된 상담 시스템에서 사용자에게 상담 공간을 제공하는 데에 있어서, 상기 서비스 제공 시스템으로부터 질의 및 식별 코드-여기서 상기 질의는 상기 서비스 제공 시스템이 상기 사용자로부터 수신한 것이고, 상기 식별 코드는 상기 서비스 제공 시스템에서 상기 질의에 상응하여 생성됨-을 수신하고, 상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정하고, 상기 사용자 및 상담자가 상담할 수 있는 상담 공간을 생성하되, 상기 식별 코드는 언어 정보, 상기 서비스 제공 시스템 정보, 질의 내용 고유 번호, 상기 사용자 위치 정보, 상기 상담 시스템 정보 중 적어도 하나를 포함하는 것을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담

서비스 제공 방법, 상기 방법에 상응하는 장치 및 시스템을 제공할 수 있다.

본 발명의 또 다른 측면에 따르면, 정보 제공 서버에서 상담 서비스를 제공하는 방법에 있어서, 각각 적어도 하나의 상담 링크를 포함하는 적어도 하나의 화면을 마련하는 단계; 상기 상담 링크가 사용자에게 의해 선택되는 경우, 5 선택된 상담 링크에 상응하는 식별 코드를 생성하는 단계; 상기 식별 코드를 상기 선택된 상담 링크에 상응하는 상담 서버로 전송하는 단계를 포함함으로써, 상기 상담 서버로 하여금 상기 식별 코드에 기초하여 상담자를 결정하고 상기 사용자와 상기 상담자가 상담할 수 상담 공간을 제공하도록 하는 것을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법이 제공된다. 상기 식별 코드는 10 언어 정보, 정보 제공 서버 정보, 카테고리 정보, 상기 상담 서버 정보의 적어도 하나를 포함할 수 있다. 또한, 상기 식별 코드는 상기 사용자에게 관한 정보를 더 포함할 수 있다.

본 발명의 또 다른 측면에 따르면, 네트워크를 통하여 상담 서비스를 제공하는 방법에 있어서, 정보 제공 서버로부터 사용자가 선택한 상담 링크에 15 상응하는 식별 코드를 수신하는 단계-상기 식별 코드는 언어 정보, 정보 제공 서버 정보, 카테고리 정보, 상기 상담 서버 정보의 적어도 하나를 포함함-; 상기 식별 코드에 기초하여 상담자를 선택하는 단계; 상기 사용자와 상기 상담자가 상담할 수 있는 상담 공간을 제공하는 단계를 포함하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법이 제공된다. 또한, 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법은 20 상기 식별 코드를 이용하여 상담 기초 정보를 검색하는 단계; 상기 상담 기초 정보를 상기 상담자에게 제공하는 단계를 더 포함할 수 있다.

상기 상담 공간은 텍스트, 음성, 그림판, 화상 중 적어도 하나를 기반으로 하는 채팅 서비스가 제공될 수 있다.

상기 방법은 또한 상기 상담자로부터 도움 요청과 도움 내용을 수신

하는 단계; 상기 도움 내용에 기초하여 전문 상담자를 선택하는 단계; 상기 선택된 전문 상담자를 상기 상담 공간에 접속시키는 단계; 상기 선택된 전문 상담자에게 적어도 상기 상담 기초 정보를 전송하는 단계를 더 포함할 수 있다.

5      **【도면의 간단한 설명】**

도 1a는 본 발명의 바람직한 일 실시예에 따른 네트워크 기반 상담 서비스 제공 장치를 개략적으로 나타낸 도면.

도 1b는 본 발명의 바람직한 다른 실시예에 따른 네트워크 기반 상담 서비스 제공 장치를 개략적으로 나타낸 도면.

10      도 2a는 도 1a에 도시된 시스템에 정보 제공 시스템이 결합된 것을 간략히 나타낸 도면.

도 2b는 도 1b에 도시된 시스템에 정보 제공 시스템이 결합된 것을 간략히 나타낸 도면.

15      도 3은 본 발명의 바람직한 일 실시예에 따른 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법을 나타낸 순서도.

도 4는 본 발명의 바람직한 다른 실시예에 따른 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법을 나타낸 순서도.

도 5a 내지 도 5d는 본 발명의 바람직한 일 실시예에 따른 식별 코드를 나타낸 도면들.

20      도 6은 본 발명의 바람직한 일 실시예에 따른 상담 공간을 나타낸 화면 예시도.

도 7은 본 발명의 바람직한 다른 실시예에 따른 상담 공간을 나타낸 화면 예시도.

도 8은 본 발명의 바람직한 또 다른 실시예에 따른 상담 공간을 나타낸

화면 예시도.

도 9 내지 도 11은 도움 상담을 요청할 수 있는 상담 공간의 예들을 나타내는 도면.

5

<도면의 주요 부분에 대한 부호의 설명>

101...서비스 제공 시스템

103...데이터베이스

105...통신 네트워크

107...사용자 컴퓨터

109...상담자 컴퓨터

111...상담 시스템

10

113...정보 제공 시스템

【실시예】

이하, 첨부한 도면들을 참조하여 본 발명의 바람직한 실시예를 상세히 설명하기로 한다.

15

도 1a는 본 발명의 바람직한 일 실시예에 따른 네트워크 기반 상담 서비스 제공 장치를 개략적으로 나타낸 도면이다.

20

도 1a를 참조하면, 상담 서비스 제공 장치(이하, 서비스 제공 시스템(101)이라 칭함)는 데이터베이스(103)를 포함하고, 통신 네트워크(105)를 통하여 사용자 컴퓨터(107) 및 상담자 컴퓨터(109)와 연결되어 있다. 상기 통신 네트워크(105)는 인터넷, 이동통신망, PSTN 등을 포함한다.

서비스 제공 시스템(101)은 예를 들어, 쇼핑 몰, 정보 제공 사이트 등 상담이 요구되는 모든 사이트를 나타낸다. 일반적으로 사용자는 네트워크를 통하여 서비스 제공 시스템(101)에 접속하여 다양한 활동을 하게 된다. 구체적으로, 쇼핑 몰 사이트에 접속하는 경우를 살펴보자. 사용자는 구매하기를 원하는

5 상품을 검색하거나 그 상품이 속하는 카테고리를 선택함으로써, 해당 상품을 구매할 수 있는 화면에 액세스하게 된다. 이와 같이 구매하고자 하는 상품이 표시된 화면에는 본 발명에 따른 상담 링크가 포함될 수 있다. 사용자가 해당 상품에 관하여 상담자과의 즉석 상담을 원하는 경우, 사용자는 상담 링크를 클릭할 수 있다. 사용자가 상담 링크를 클릭하면, 서비스 제공 시스템(101)은 클릭된 상담 링크에 관련되어 있는 적어도 하나의 상담자 중에서 적합한 상담자를 선택한다. 상담자가 선택되면, 서비스 제공 시스템(101)은 선택된 상담자와 사용자가 실시간 즉석 상담을 할 수 있는 상담 공간을 사용자 및 상담자에게 제공한다. 상담 공간은 사용자의 요구에 의하여 생성될 수도 있고, 미리 생성되어 상담자에게 할당된 상담 공간에 사용자를 진입(또는 접속)시킬 수도 있다.

15 여기서, 서비스 제공 시스템(101)은 또한 상담을 용이하게 할 수 있도록 상담 기초 정보를 상담자에게 제공한다. 즉, 상담자에게 표시되는 화면에는 사용자에게 표시되는 화면에 비하여 상담 기초 정보를 표시하는 영역이 더 포함될 수 있다.

이러한 상담 기초 정보는, 예를 들어 사용자가 상담 링크를 클릭하기 직전에 액세스하였던 화면, 서비스 제공 시스템(101)에 접속해서 상담 링크를 클릭할 때까지의 이력 사항일 수 있다. 또한, 상기 화면에 관련된 일반적인 상담 사례도 또한 포함될 수 있다.

20 통상 서비스 제공 시스템(101)에서 제공되는 서비스는 정형화되어 있으므로, 상담 기초 정보를 규격화하는 것은 이 기술분야의 통상의 지식을 가진 자에게는 자명할 것이므로 구체적인 설명은 생략하기로 한다.

하나의 예를 살펴보면, 사용자가 쇼핑 몰 사이트에 접속하여, 전자 제품 중에서 30인치 텔레비전을 구매하려다가 상담 링크를 클릭한 경우를 상정하기

로 한다. 사용자가 상담 링크를 클릭하면, 서비스 제공 시스템(101)은 상담 링크에 관련되어 미리 정해져 있는 식별 코드를 발생한다. 서비스 제공 시스템(101)은 통상 수십 페이지에서부터 수천 페이지에 이르는 정보를 제공할 수 있다. 각 페이지에는 하나 이상의 상담 링크가 포함될 수 있다. 즉, 텔레비전 구매 페이지에 하나의 상담 링크를 포함시킬 수도 있고, 각 제품별로 상담 링크가 대응되도록 구성할 수도 있다. 물론 상담이 필요 없는 페이지(또는 화면)의 경우에는 상담 링크가 포함되지 않을 수도 있음은 자명하다.

상담 링크(또는 이에 대응하는 식별 코드)를 이용하여 데이터베이스(103)를 검색하여 상담 기초 정보를 생성함과 동시에 적절한 상담자를 선택한다.

여기서는 상담자에게 제공되는 상담 기초 정보에 대해서 보다 구체적으로 설명하기로 한다.

상담자가 사용자의 상태에 관한 정보를 많이 알면 알수록 보다 적절한 상담을 할 수 있음은 당연하다. 따라서, 사용자가 액세스하고 있는 또는 액세스 하였던 화면(또는 페이지) 정보, 또는 구매하려고 하는(또는 구매했던) 상품 정보, 사용자의 인적 사항, 쇼핑 물의 경우에는 배달지 주소 등이 상담 기초 정보에 포함될 수 있다. 사용자 상태에 관한 정보는 회원 정보 데이터베이스로부터 생성할 수 있다. 또한, 상담자는 사용자가 클릭(선택)한 상담 링크가 서비스 제공 시스템(101)의 어느 화면에 포함되어 있는지, 당해 화면이 속한 카테고리

는 무엇인지, 당해 상담 링크가 클릭되는 경우 통상 많이 질문되는 사항과 그에 대한 답변들은 무엇이 있는지에 관한 정보를 알고 있는 것이 매우 유리하다. 이러한 정보는 상담 링크를 기준으로 데이터베이스를 구성하여 체계적으로 관리할 수 있음은 이 기술분야에서 통상의 지식을 가진 자에게는 자명할 것이다.

따라서, 상담 기초 정보는 상담 링크(및/또는 사용자 ID)를 이용하여 데

이터베이스를 검색함으로써 생성될 수 있다. 또한, 상담 기초 정보는 사용자의 이력 정보, 예를 들어, 검색창에 입력했던 검색어, 서비스 제공 시스템(101)에서 액세스했던 페이지 정보를 이용하여 생성될 수도 있다.

5 이상에서 설명한 것은, 사용자가 단순히 상담 링크만을 클릭(선택)한 경우를 설명한 것이다. 이와 달리, 사용자가 구체적인 질의 내용을 입력하는 경우를 다음에 보다 상세히 설명하기로 한다.

본 발명의 다른 실시예에 따르면, 사용자가 전자 상거래시의 물품 구매에 대한 질의, 상담을 위한 질의, 검색을 위한 질의 등을 상기 서비스 제공 시스템(101)에 전송하면, 서비스 제공 시스템(101)은 질의를 수신한 후, 상기 데이터베이스(103)를 이용하여 상기 질의에 상응하는 식별 코드를 생성한다. 식별 코드에 대해서는 후술하기로 한다.

그 후, 상기 서비스 제공 시스템(101)은 식별 코드를 이용하여 상기 질의에 대하여 적당한 상담자를 결정한다. 상담자를 결정하는 방법에 대해서는 후술하기로 한다.

15 그 후, 서비스 제공 시스템(101)은 사용자 및 상담자가 동일한 화면을 보면서 실시간으로 상담할 수 있는 상담 공간을 생성한다. 상담 공간으로서 채팅 공간이 바람직하다. 상담 공간에 대해서는 후술하기로 한다.

도 1b는 본 발명의 바람직한 다른 실시예에 따른 네트워크 기반 상담 서비스 제공 장치를 개략적으로 나타낸 도면이다.

20 도 1b를 참조하면, 네트워크 기반 상담 공간 제공 시스템은 데이터베이스를 포함하는 서비스 제공 시스템(101)은 통신 네트워크(105)를 통하여 사용자 컴퓨터(107) 및 상담 시스템(111)과 연결되어 있고, 상기 상담 시스템(111)은 통신 네트워크(105)를 통하여 상담자 컴퓨터(109)와 연결되어 있다. 상기 통신 네트워크(105)는 인터넷을 포함한다.



사용자가 전자 상거래시의 물품 구매에 대한 질의, 상담을 위한 질의, 검색을 위한 질의 등을 상기 서비스 제공 시스템(101)에 전송하면, 서비스 제공 시스템(101)은 질의를 수신한 후, 상기 데이터베이스(103)를 이용하여 상기 질의에 상응하는 식별 코드를 생성한다. 식별 코드에 대해서는 후술하기로 한다.

그 후, 상기 서비스 제공 시스템(101)은 상기 질의 및 식별 코드를 상기 상담 시스템(111)으로 전송한다.

상담 시스템(111)은 식별 코드를 이용하여 상기 질의에 대하여 적당한 상담자를 결정한다. 상담자를 결정하는 방법에 대해서는 후술하기로 한다.

그 후, 상담 시스템(111)은 사용자 및 상담자가 동일한 화면을 보면서 실시간으로 상담할 수 있는 상담 공간을 생성한다. 상담 공간으로서 채팅 공간이 바람직하다. 상담 공간에 대해서는 후술하기로 한다.

도 2a는 도 1a에 도시된 시스템에 정보 제공 시스템이 결합된 것을 간략히 나타낸 도면이다.

도 2a를 참조하면, 서비스 제공 시스템(101)은 도 1a에서 도시된 데이터베이스(103), 사용자 컴퓨터(107) 및 상담자 컴퓨터(109) 이외에 통신 네트워크(105)를 통하여 정보 제공 시스템(113)과 연결되어 있다.

도 1a에서 설명한 사항에 대해서는 그 설명을 생략하기로 한다.

정보 제공 시스템(113)은 사용자 및 상담자가 상담 공간에 접속한 후, 필요한 정보를 제공받기를 원할 때, 해당 정보를 제공하는 역할을 수행한다. 본 발명의 바람직한 다른 실시예에서는 정보 제공 시스템(113)이 서비스 제공 시스템(101)에 포함될 수 있다.

도 2b는 도 1b에 도시된 시스템에 정보 제공 시스템이 결합된 것을 간략히 나타낸 도면이다.

도 2b를 참조하면, 서비스 제공 시스템(101)은 도 1b에서 도시된 데이터베이스(103), 사용자 컴퓨터(107) 및 상담자 컴퓨터(109) 이외에 통신 네트워크(105)를 통하여 정보 제공 시스템(113)과 연결되어 있다. 또한 상담 시스템(111)도 통신 네트워크(105)를 통하여 상기 정보 제공 시스템(113)과 연결되어 있다.

도 1b에서 설명한 사항에 대해서는 그 설명을 생략하기로 한다.

정보 제공 시스템(113)은 사용자 및 상담자가 상담 공간에 접속한 후, 필요한 정보를 제공받기를 원할 때, 해당 정보를 제공하는 역할을 수행한다. 본 발명의 바람직한 다른 실시예에서는 정보 제공 시스템(113)이 서비스 제공 시스템(101) 또는 상담 시스템(111)에 포함될 수 있다.

도 3은 본 발명의 바람직한 일 실시예에 따른 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법을 나타낸 순서도이다.

도 3을 참조하면, 먼저 사용자가 전자 상거래시의 물품 구매에 대한 질의, 상담을 위한 질의, 검색을 위한 질의 등을 서비스 제공 시스템에 전송(단계 301)한다.

서비스 제공 시스템은 사용자가 전송한 질의를 수신한 후, 상기 질의에 상응하는 식별 코드를 생성(단계 303)한다.

식별 코드에 대한 설명은 도 5a 내지 도 5c를 참조하여 설명한다.

도 5a 내지 도 5d는 본 발명의 바람직한 일 실시예에 따른 식별 코드를 나타낸 도면들이다.

도 5a를 참조하면, 제1 식별 코드(501)는 서비스 제공 시스템 정보(503), 질의 내용 고유 번호(505), 사용자 위치 정보(507) 등을 포함한다. 제1 식별 코드(501)는 도 1a에 나타난 시스템인 경우에 적용될 수 있다.

상기 서비스 제공 시스템 정보(503)는 서비스 제공 시스템의 IP 주소를

의미한다. 본 발명의 바람직한 다른 실시예에서는 상기 서비스 제공 시스템 정보(503)는 서비스 제공 시스템의 MAC(Media Access Control) 주소를 의미한다.

상기 질의 내용 고유 번호(505)는 사용자로부터 수신한 질의가 질의 카테고리 중에 어느 카테고리에 속하는 지를 나타내는 정보이다.

5 다시 도 1a를 참조하면, 서비스 제공 시스템(101)은 데이터베이스(103)를 포함하고 있는데, 상기 데이터베이스(103)에는 질의 카테고리가 미리 정하여져서 저장되어 있다. 질의 카테고리에는 예를 들어 정치, 예술, 스포츠, 전자상거래 등의 대규모 카테고리나 각각의 대규모 카테고리 내에서 다시 소규모  
10 카테고리로 분리되어 있다. 카테고리가 계층적으로 분리되어 있으며, 하위 계층은 상위 계층의 고유 번호를 포함한다. 단위 계층은 복수의 상위 계층 고유 번호를 모두 포함하고, 다른 단위 계층과 구분되는 고유의 번호가 배당된다.

상기 데이터베이스(103)에는 각각의 단위 계층에 적합한 상담자를 미리 정하여 저장하고 있다. 상담자에 대한 정보는 이름, 주소, 성별, 전문 분야, 전화 번호, 팩스 번호, 전자 메일 주소, 홈페이지 URL 등으로 포함할 수 있다.

15 서비스 제공 시스템(101)이 사용자로부터 질의를 수신한 후, 상기 질의를 인식하여 상기 질의가 포함되는 단위 계층의 고유 번호를 질의 내용 고유 번호(505)로 배정한다.

상기 사용자 위치 정보(507)는 사용자의 IP 주소 및 상기 서비스 제공 시스템(101)에 접속하여 지정된 포트 번호를 포함한다.

20 도 5b를 참조하면, 제2 식별 코드는 도 5a에 나타낸 바와 같은 서비스 제공 시스템 정보(503), 질의 내용 고유 번호(505) 및 사용자 위치 정보(507) 이외에 언어 정보(511)를 포함한다.

언어 정보(511)는 사용자가 전송한 질의의 언어를 인식하여 해당 언어에 대한 코드를 부여한 것이다. 예를 들어, 사용자가 영어로 "computer"라고

질의한 경우에 상기 콤퓨터"를 영어로 인식하여 영어에 해당하는 코드(예를 들어 001)를 부여할 수 있다. 또한, 사용자가 액세스하고 있는 페이지(또는 화면)나, 액세스하였던 페이지(또는 화면)나, 상담 링크가 포함된 페이지(또는 화면)의 주된 언어에 상응하는 코드가 언어 정보(511)가 될 수 있다. 또 다른 실시예에 따르면, 사용자가 회원 정보에 등록해 놓은 기본 언어(또는 상담 언어)에 상응하는 코드가 언어 정보(511)가 될 수 있다.

본 발명의 바람직한 다른 실시예에서, 상기 서비스 제공 시스템(101)이 사용자에게 제공한 전자 문서에서 언어를 선택할 수 있는 버튼을 제공할 수 있다. 사용자가 상기 전자 문서를 이용하여 일정한 언어에 해당하는 버튼을 클릭하면 서비스 제공 시스템(101)은 일정한 언어에 해당하는 버튼 입력을 인식하여 미리 설정된 해당 버튼 입력에 상응하는 코드를 언어 정보(511)로 배치할 수 있다. 예를 들어, 영어로 된 페이지에 접속해서 상품 정보를 얻거나 구매하다가, 한국어로 상담하고자 하는 경우에는, 기본 언어는 영어지만 상담 언어를 한국어로 선택할 수 있도록 함으로써 사용자 편의를 증대시킬 수 있다.

상기 데이터베이스(103)에서는 단위 계층에 연결하여 저장한 상담자를 언어에 상응하여 복수로 분류할 수 있다. 예를 들어, 질의 카테고리의 최하 단위 계층이 컴퓨터이고 해당하는 상담자가 복수이고, 언어별로 홍길동(한국어), 다나카(일본어), 공리(중국어), 마이클 잭슨(영어) 등으로 분류할 수 있다. 언어별로 복수의 상담자가 연결될 수도 있다.

도 5c를 참조하면, 제3 식별 코드(513)는 서비스 제공 시스템 정보(503), 질의 내용 고유 번호(505), 사용자 위치 정보(507), 언어 정보(511) 이외에 상담 시스템 정보(515)를 포함한다. 제3 식별 코드(513)는 도 2a에 나타낸 시스템인 경우에 적용될 수 있다.

상담 시스템 정보(515)는 상담 공간을 제공하는 상담 시스템의 IP 주소

를 나타낸다. 본 발명의 바람직한 다른 실시예에서는 상기 상담 시스템 정보(515)는 상담 시스템의 MAC 주소를 나타낸다.

도 5d를 참조하면, 제4 식별 코드(517)는 서비스 제공 시스템 정보(503), 질의 내용 고유 번호(505), 사용자 위치 정보(507), 언어 정보(511), 상담 시스템 정보(515) 이외에 정보 제공 시스템 정보(519)를 포함한다. 제4 식별 코드(517)는 도 2b에 나타난 시스템에 적용할 수 있다.

정보 제공 시스템 정보(519)는 상기 서비스 제공 시스템 또는 상담 시스템에서 사용자 또는 상담자가 일정한 정보를 필요로 하는 경우에 해당 정보를 제공하는 역할을 수행하는 정보 제공 시스템의 IP 주소를 나타낸다. 본 발명의 바람직한 다른 실시예에서는 정보 제공 시스템 정보(519)는 정보 제공 시스템의 MAC 주소를 나타낸다.

다시 도 3을 참조하면, 서비스 제공 시스템은 단계 303에서 식별 코드를 생성한 후, 단계 305에서 사용자가 전송한 질의에 상응하는 상담자를 결정한다. 상담자를 결정할 때, 단계 303에서 생성한 식별 코드를 이용하는데, 사용자가 전송한 질의를 인식하여 데이터베이스로부터 상기 질의에 상응하는 질의 카테고리의 최하위 단위 계층에 연결되어 있는 상담자를 선택한다. 그 후, 또는 앞의 과정과 동시에 사용자가 전송한 질의의 언어를 인식하여 상기 상담자 중에서 상기 질의 언어에 상응하는 상담자를 최종적으로 결정하게 된다. 상기 질의 내용 고유 번호 및 언어 정보에 상응하는 상담자가 복수인 경우에, 미리 순번을 정하여 순번대로 결정할 수 있다. 본 발명의 바람직한 다른 실시예에서는 상담자가 복수인 경우에, 무작위로 결정할 수 있다.

서비스 제공 시스템은 단계 305에서 상담자를 결정한 후, 단계 307로 이동하여 상담 공간을 생성한다. 상담 공간에 대한 상세한 설명은 도 6을 참조하기로 한다.

도 6은 본 발명의 바람직한 일 실시예에 따른 상담 공간을 나타낸 화면 예시도이다.

도 6을 참조하면, 본 발명의 바람직한 일 실시예에서 상담 공간(601)이 채팅 공간으로 표현될 수 있다. 상담 공간은 사용자 및 상담자가 동일한 시간에 동일한 화면을 보고 상담할 수 있는 공간이어야 한다.

상담 공간(601)은 내용 입력 영역(603), 내용 표시 영역(605), 정보 표시 영역(607) 등을 포함한다.

내용 입력 영역(603)은 사용자 또는 상담자가 표현하고자 하는 내용을 입력하는 영역으로서, 마우스 버튼을 입력창에 클릭한 후, 표현하고자 하는 내용을 입력할 수 있다.

내용 표시 영역(605)은 사용자 및 상담자가 표현한 내용을 화면에 표시하는 영역으로서, 사용자 및 상담자가 표현한 모든 내용이 표시된다.

정보 표시 영역(607)은 사용자 또는 상담자가 상기 내용 표시 영역(605) 또는 내용 입력 영역(603)에서 상세 정보를 알고자 하는 단어에 블록을 지정하여 마우스 버튼을 더블 클릭하는 등의 방법으로 검색 요청을 하는 경우에, 데이터베이스 또는 정보 제공 시스템으로부터 해당 정보를 추출하여 표시하는 영역이다.

다시 도 6을 참조하면, 상담자가 노트북 메이커 중 □ □ 메이커를 블록 지정하여 정보 검색을 요청한 경우에, 정보 표시 영역(607)에는 해당 메이커의 URL인 [http://www.\\*\\*\\*.com](http://www.***.com)과 간단한 정보가 표시된다. 사용자는 표시되는 URL을 이용하여 직접 상기 메이커의 홈페이지로 이동할 수 있다. 상기 홈페이지가 전자 상거래를 영위하는 경우에는 사용자는 직접 상기 홈페이지에서 전자 상거래를 행할 수 있다.

도 7은 본 발명의 바람직한 다른 실시예에 따른 상담 공간을 나타낸 화

면 예시도이다.

도 7에 도시된 상담 공간은 화상을 통한 대화식 상담이 가능하다. 사용자 이미지(701)는 사용자 통신 단말 장치(예를 들어, 컴퓨터, 셀룰라 폰, IMT2000 단말기 등)에 장착된 카메라를 통해 사용자의 실제 영상이 표시될 수도 있고, 사용자의 정지 화상일 수도 있고, 아바타일 수 있다. 정지 화상이나 아바타는 서비스 제공 시스템(101) 또는 상담 시스템에서 제공하는 것들 중에서 사용자에게 의해 선택된 것이거나 사용자가 직접 입력한 것일 수 있다. 마찬가지로, 상담자 이미지(702)도, 실제 영상, 정지 화상, 아바타의 어느 하나가 표시될 수 있다. 내용 표시 영역(605) 또는 내용 입력 영역(603)은 문자 기반 채팅 서비스를 나타내는 것으로, 도 6에서와 동일하므로 그 설명을 생략하기로 한다.

상담 기초 정보 영역(705)은 바람직하게는 상담자에게만 표시되는 영역으로, 상담에 필요한 기초적인 내용들이 표시되는 부분이다. 즉, 사용자 정보, 사용자의 직전 활동 내용, 사용자가 질문할 것으로 예상되는 FAQ, 직전 액세스 화면 등이 표시될 수 있다.

도 8은 본 발명의 바람직한 또 다른 실시예에 따른 상담 공간을 나타낸 화면 예시도이다.

도 8을 참조하면, 도 7에 비하여 그림판(707) 및 그림 도구 메뉴(709)를 더 포함하고 있으며, 동일한 부분에는 동일한 참조 부호를 부여하고 그 설명을 생략하기로 한다. 그림판(707)은 상담자와 사용자 모두에게 표시되는 영역으로 그림 도구 메뉴를 이용하여 상담하고자 하는 내용을 보다 실감나게 설명할 수 있는 영역이다. 그림판(707)의 입력은 상담자와 사용자 모두가 할 수 있으며, 그리기, 삭제, 문자 삽입 등과 같은 기능을 사용할 수 있을 것이다.

도 6 내지 도 8에서 설명한 상담 공간은 서비스 제공 시스템(101)에서

제공하고 있던 페이지(즉, 상담 링크를 포함하고 있는 페이지, 이하 이를 낱말 페이지라 함)와 별도의 창에 제공될 수도 있고, 정보 페이지와 상담 공간이 하나의 창을 통해 제공될 수도 있으며, 상담 공간이 정보 페이지를 대체 할 수도 있다.

- 5           도 3으로 돌아가서, 서비스 제공 시스템은 단계 307을 실행한 후, 단계 309 및 단계 311에서 사용자 및 상담자가 상기 상담 공간에 접속하도록 한다.

본 발명의 바람직한 다른 실시예에 따르면, 단계 307 및 단계 309는 단계 301을 수행한 후에 수행할 있다.

- 10           도 4는 본 발명의 바람직한 다른 실시예에 따른 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법을 나타낸 순서도이다.

단계 401 내지 단계 403은 도 3에서 나타낸 단계 301 내지 단계 303과 동일하므로 그 설명을 생략하기로 한다.

- 15           도 4를 참조하면, 서비스 제공 시스템은 사용자로부터 수신한 질의 및 생성한 식별 코드를 상담 시스템으로 전송한다(단계 405). 식별 코드에 대해서는 상술한 바와 같으므로 그 설명을 생략하기로 한다.

- 20           상담 시스템은 서비스 제공 시스템이 전송한 질의 및 식별 코드를 수신한 후, 상담자를 결정한다(단계 407). 상담자를 결정하기 위하여 필요한 데이터를 상기 서비스 제공 시스템이 포함하는 데이터베이스로부터 제공받을 수 있다. 다른 방법으로는 상담 시스템이 자체적으로 해당 데이터베이스를 저장하고 있을 수 있다.

상담자를 결정하는 방법에 대해서는 상술한 바와 같으므로 그 설명을 생략하기로 한다.

상담 시스템은 단계 407을 수행한 후, 단계 409에서 상담 공간을 생성한다. 상담 공간 및 상담 공간 생성에 대해서는 상술한 바와 같으므로 그 설명을



생략하기로 한다.

그 후, 상담 시스템은 단계 411 및 단계 413에서 사용자 및 상담자가 상기 상담 공간에 접속하도록 한다.

본 발명은 특히 소규모 쇼핑몰이나 소규모 정보 제공 사이트를 운영하는 자가 상담 코너를 운영하고자 할 때 유용할 수 있다. 이를 좀 더 설명하면 다음과 같다.

쇼핑몰 운영자는 식별 코드 및/또는 상담 기초 정보를 상담 시스템으로 전송한다. 여기서 식별 코드는 적어도 상담 시스템에서 상담 기초 정보를 추출하고 상담자를 결정하는데 필요한 정보를 담고 있는 코드가 될 것이다. 또한, 식별 코드는 상담 서비스 제공에 따른 수익 분배를 위한 정보(예를 들어, 상담자 ID나 상담자가 속한 소속 사이트 주소, 상담을 요청한 사이트 주소 등)를 포함할 수 있다.

상담 기초 정보가 상담 시스템에서 검색되어 생성되는 경우에는, 상담 시스템은 보다 질 좋은 서비스를 제공하기 위하여 상담을 요청할 수 있는 사이트를 모니터링하여 상담 시스템이 운영하고 있는 데이터베이스를 갱신하여야 할 것이다.

이어서, 전문 상담에 관하여 설명하기로 한다.

도 9 내지 도 11은 도움 상담을 요청할 수 있는 상담 공간의 예들을 나타내는 도면이다.

도 9 내지 도 11과 같은 상담 공간에서, 상담을 하고 있는 동안, 상담자가 상담할 수 없는 질의가 사용자로부터 수신되는 경우, 상담자는 도움(901)을 선택할 수 있다. 이 경우, 당해 상담에 관한 주요 사항이 전문 상담자에게 전송되고 전문 상담자에게 동일한 상담 공간이 열리게 된다. 바람직하게는 답변할 수 없었던 질의 내용이 전문 상담자에게 표시되도록 할 수 있다. 또한, 전문 상

담자의 존재를 사용자가 인식하게 할 수도 있고, 인식할 수 없게 할 수도 있다.

본 발명은 상기 실시예에 한정되지 않으며, 많은 변형이 본 발명의 사상 내에서 당 분야에서 통상의 지식을 가진 자에 의하여 가능함은 물론이다.

## 5 【산업상이용가능성】

본 발명에 의하면, 사용자가 전송한 전자 상거래시의 물품 구매에 대한 질의, 상담을 위한 질의, 검색을 위한 질의 등을 수신하여 상기 질의 내용 및 질의 언어에 적합한 상담자를 결정할 수 있는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법 및 장치를 제공할 수 있다.

10 본 발명에 의하면, 사용자 및 상담자가 실시간으로 동일한 상담 공간내에서 상담을 할 수 있는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법 및 장치를 제공할 수 있다.

본 발명에 의하면, 사용자가 전송한 전자 상거래시의 물품 구매에 대한 질의, 상담을 위한 질의, 검색을 위한 질의 등의 질의를 분석하여 언어 정보, 서비스 제공 시스템 정보, 질의 내용 고유 번호, 사용자 위치 정보, 상담 시스템 정보, 정보 제공 시스템 정보 중 적어도 하나를 포함하는 식별 코드를 생성하여 상담자에게 제공할 수 있는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법 및 장

15 치를 제공할 수 있다.

본 발명에 의하면, 인터넷이 갖는 효율인 양방향성 및 즉시성을 제고할 수 있는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법 및 장치를 제공할 수 있다.

20

본 발명에 의하면, 사용자가 질의한 분야의 전문지식을 가진 상담자에게 직접 상담을 받을 수 있기 때문에 상담의 효율성을 제고할 수 있는 네트워크 기반 상담 공간 제공 방법 및 장치를 제공할 수 있다.

본 발명에 의하면, 사용자가 상담 공간에서 상담 도중에 질의와 관련된

전자 상거래 업체에 직접 접속하여 전자 상거래를 영위할 수 있는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법 및 장치를 제공할 수 있다.

본 발명에 의하면, 사용자가 전송한 질의의 언어에 상응하는 상담자를 연결할 수 있으므로 언어 장벽을 극복할 수 있는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법 및 장치를 제공할 수 있다.

5

## 【청구의 범위】

### 【청구항 1】

상기 사용자로부터 질의를 수신하는 단계;

상기 질의에 상응하는 식별 코드를 생성하는 단계;

5 상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정하는 단계;

상기 사용자 및 상담자가 상담할 수 있는 상담 공간을 제공하는 단계를 포함하되,

상기 식별 코드는 언어 정보, 상기 서비스 제공 시스템 정보, 질의 내용  
고유 번호, 사용자 위치 정보 중 적어도 하나를 포함하는 것

10 을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

### 【청구항 2】

제1항에 있어서,

상기 언어 정보는 상기 질의에 사용된 언어인 것

15 을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

### 【청구항 3】

제1항에 있어서,

상기 서비스 제공 시스템 정보는 서비스 제공 시스템의 도메인 주소인

20 것

을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

### 【청구항 4】

제1항에 있어서,

상기 질의 내용 고유 번호는 복수의 질의 내용 카테고리 중 상기 질의  
가 속한 질의 내용 카테고리 번호인 것

을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

5      **【청구항 5】**

제1항에 있어서,

상기 사용자 위치 정보는 사용자 연결 제어 정보인 것

을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

10      **【청구항 6】**

제1항에 있어서,

상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정하는 단계는

상기 언어 정보 및 질의 내용 고유 번호를 이용하여 결정하는 것

을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

15

**【청구항 7】**

제1항에 있어서,

상기 상담 공간은

상기 사용자 및 상기 상담자가 실시간으로 상기 질의 및 상기 식별 코

20 드를 이용하여 상담할 수 있는 것

을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

**【청구항 8】**

제1항 또는 제7항에 있어서,

상기 상담 공간은 채팅 공간-여기서 상기 질의에 상응하고 상기 채팅 공간에 표시되는 전자 상거래 업체의 URL을 이용하여 상기 사용자가 전자 상거래를 영위할 수 있음-인 것

을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

5

#### 【청구항 9】

네트워크를 기반으로 하여 사용자에게 상담 공간을 제공하는 상담 시스템과 연결된 서비스 제공 시스템에서 상기 상담 공간을 생성하기 위한 자료를 제공하기 위한 방법에 있어서,

10

상기 사용자로부터 질의를 수신하는 단계;

상기 질의에 상응하는 식별 코드를 생성하는 단계;

상기 질의 및 식별 코드를 상기 상담 시스템-여기서, 상기 상담 시스템에서는 상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정하고, 상기 사용자 및 상담자가 상담할 수 있는 상담 공간을 생성함-에 전송하는 단계

15

를 포함하되,

상기 식별 코드는 언어 정보, 상기 서비스 제공 시스템 정보, 질의 내용 고유 번호, 사용자 위치 정보, 상담 시스템 정보 중 적어도 하나를 포함하는 것을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 공간 생성을 위한 자료 제공 방법.

20

#### 【청구항 10】

제9항에 있어서,

상기 언어 정보는 상기 질의에 사용된 언어인 것

을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 공간 생성을 위한 자료 제공 방

법.

【청구항 11】

제9항에 있어서,

5       상기 서비스 제공 시스템 정보는 서비스 제공 시스템의 도메인 명인 것  
을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 공간 생성을 위한 자료 제공 방  
법.

【청구항 12】

제9항에 있어서,

10       상기 질의 내용 고유 번호는 복수의 질의 내용 카테고리 중 상기 질의  
가 속한 질의 내용 카테고리 번호인 것  
을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 공간 생성을 위한 자료 제공 방  
법.

15

【청구항 13】

제9항에 있어서,

상기 사용자 위치 정보는 사용자 연결 제어 정보인 것

을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 공간 생성을 위한 자료 제공 방

20       법.

【청구항 14】

제9항에 있어서,

상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정하는 것은

상기 언어 정보 및 질의 내용 고유 번호를 이용하여 결정하는 것  
을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 공간 생성을 위한 자료 제공 방  
법.

5      **【청구항 15】**

제9항에 있어서,

상기 상담 공간은

상기 사용자 및 상기 상담자가 실시간으로 상기 질의 및 상기 식별 코  
드를 이용하여 상담할 수 있는 것

10      을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 공간 생성을 위한 자료 제공 방  
법.

**【청구항 16】**

제9항 또는 제15항에 있어서,

15      상기 상담 공간은 채팅 공간-여기서 상기 질의에 상응하고 상기 채팅  
공간에 표시되는 전자 상거래 업체의 URL을 이용하여 상기 사용자가 전자 상  
거래를 영위할 수 있음-인 것

을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 공간 생성을 위한 자료 제공 방  
법.

20

**【청구항 17】**

네트워크를 기반으로 서비스 제공 시스템과 연결된 상담 시스템에서 사  
용자에게 상담 공간을 제공하는 방법에 있어서,

상기 서비스 제공 시스템으로부터 질의 및 식별 코드-여기서 상기 질의



는 상기 서비스 제공 시스템이 상기 사용자로부터 수신한 것이고, 상기 식별 코드는 상기 서비스 제공 시스템에서 상기 질의에 상응하여 생성됨-를 수신하는 단계;

상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정하는 단계;

5       상기 사용자 및 상담자가 상담할 수 잇는 상담 공간을 생성하는 단계;  
      를 포함하되,

상기 식별 코드는 언어 정보, 상기 서비스 제공 시스템 정보, 질의 내용 고유 번호, 상기 사용자 위치 정보, 상기 상담 시스템 정보 중 적어도 하나를 포함하는 것

10       을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

#### 【청구항 18】

제17항에 있어서,

상기 언어 정보는 상기 질의에 사용된 언어인 것

15       을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

#### 【청구항 19】

제17항에 있어서,

상기 서비스 제공 시스템 정보는 서비스 제공 시스템의 도메인 명인 것

20       을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

#### 【청구항 20】

제17항에 있어서,

상기 질의 내용 고유 번호는 복수의 질의 내용 카테고리 중 상기 질의

가 속한 질의 내용 카테고리 번호인 것

을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

**【청구항 21】**

5 제17항에 있어서,  
상기 사용자 위치 정보는 사용자 연결 제어 정보인 것  
을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

**【청구항 22】**

10 제17항에 있어서,  
상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정하는 단계는  
상기 언어 정보 및 질의 내용 고유 번호를 이용하여 결정하는 것  
을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

**【청구항 23】**

15 제17항에 있어서,  
상기 상담 공간은  
상기 사용자 및 상기 상담자가 실시간으로 상기 질의 및 상기 식별 코  
드를 이용하여 상담할 수 있는 것  
20 을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

**【청구항 24】**

제17항 또는 제23항에 있어서,  
상기 상담 공간은 채팅 공간-여기서 상기 질의에 상응하고 상기 채팅

공간에 표시되는 전자 상거래 업체의 URL을 이용하여 상기 사용자가 전자 상  
거래를 영위할 수 있음-인 것

을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

#### 5      **【청구항 25】**

네트워크를 기반으로 하여 사용자에게 상담 공간을 제공하는 장치에 있  
어서,

상기 사용자로부터 질의를 수신하는 수신부;

상기 질의에 상응하는 식별 코드를 생성하고,

10      상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정하고,

상기 사용자 및 상담자가 상담할 수 있는 상담 공간을 생성하는 제어부  
를 구비하되,

상기 식별 코드는 언어 정보, 상기 서비스 제공 시스템 정보, 질의 내용  
고유 번호, 사용자 위치 정보 중 적어도 하나를 포함하는 것

15      을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 장치.

#### **【청구항 26】**

네트워크를 기반으로 하여 사용자에게 상담 공간을 제공하는 상담 시스  
템과 연결되어 상기 상담 공간을 생성하기 위한 자료를 제공 하기 위한 장치에  
20      있어서,

상기 사용자로부터 질의를 수신하는 수신부;

상기 질의에 상응하는 식별 코드를 생성하는 제어부;

상기 질의 및 식별 코드를 상기 상담 시스템-여기서, 상기 상담 시스템  
에서는 상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정하고, 상기 사용자 및 상담자

가 상담할 수 있는 상담 공간을 생성함-에 전송하는 전송부

를 구비하되,

상기 식별 코드는 언어 정보, 상기 서비스 제공 시스템 정보, 질의 내용  
고유 번호, 사용자 위치 정보, 상담 시스템 정보 중 적어도 하나를 포함하는 것  
5 을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 공간 생성을 위한 자료 제공 장  
치.

#### 【청구항 27】

네트워크를 기반으로 서비스 제공 시스템과 연결되어 사용자에게 상담  
10 공간을 제공하는 장치에 있어서,

상기 서비스 제공 시스템으로부터 질의 및 식별 코드-여기서 상기 질의  
는 상기 서비스 제공 시스템이 상기 사용자로부터 수신한 것이고, 상기 식별  
코드는 상기 서비스 제공 시스템에서 상기 질의에 상응하여 생성됨-를 수신하  
는 수신부;

15 상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정하고,

상기 사용자 및 상담자가 상담할 수 있는 상담 공간을 생성하는 제어부  
를 구비하되,

상기 식별 코드는 언어 정보, 상기 서비스 제공 시스템 정보, 질의 내용  
고유 번호, 상기 사용자 위치 정보, 상기 상담 시스템 정보 중 적어도 하나를  
20 포함하는 것

을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 장치.

#### 【청구항 28】

네트워크를 기반으로 하여 서비스 제공 시스템에서 사용자에게 상담 공

간을 제공하는 시스템에 있어서,

프로그램이 저장되어 있는 메모리;

상기 메모리에 결합되어 상기 프로그램을 실행하는 프로세서  
를 포함하되,

5       상기 프로세서는 상기 프로그램에 의해,

상기 사용자로부터 질의를 수신하는 단계;

상기 질의에 상응하는 식별 코드를 생성하는 단계;

상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정하는 단계;

상기 사용자 및 상담자가 상담할 수 있는 상담 공간을 생성하는 단계  
10       를 실행하되,

상기 식별 코드는 언어 정보, 상기 서비스 제공 시스템 정보, 질의 내용  
고유 번호, 사용자 위치 정보 중 적어도 하나를 포함하는 것  
을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 공간 제공 시스템.

#### 15       【청구항 29】

네트워크를 기반으로 하여 사용자에게 상담 공간을 제공하는 상담 시스  
템과 연결되어 상기 상담 공간을 생성하기 위한 자료를 제공하기 위한 시스템  
에 있어서,

프로그램이 저장되어 있는 메모리;

20       상기 메모리에 결합되어 상기 프로그램을 실행하는 프로세서  
를 포함하되,

상기 프로세서는 상기 프로그램에 의해,

상기 사용자로부터 질의를 수신하는 단계;

상기 질의에 상응하는 식별 코드를 생성하는 단계;

상기 질의 및 식별 코드를 상기 상담 시스템-여기서, 상기 상담 시스템에서는 상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정하고, 상기 사용자 및 상담자가 상담할 수 있는 상담 공간을 생성함-에 전송하는 단계

를 실행하되,

- 5           상기 식별 코드는 언어 정보, 상기 서비스 제공 시스템 정보, 질의 내용 고유 번호, 사용자 위치 정보, 상담 시스템 정보 중 적어도 하나를 포함하는 것을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 공간 생성을 위한 자료 제공 시스템.

#### 10       【청구항 30】

네트워크를 기반으로 서비스 제공 시스템과 연결되어 사용자에게 상담 공간을 제공하는 시스템에 있어서,

프로그램이 저장되어 있는 메모리;

상기 메모리에 결합되어 상기 프로그램을 실행하는 프로세서

- 15           를 포함하되,

상기 프로세서는 상기 프로그램에 의해,

상기 서비스 제공 시스템으로부터 질의-여기서 상기 질의는 상기 서비스 제공 시스템이 상기 사용자로부터 수신한 것임- 및 식별 코드-여기서 상기 식별 코드는 상기 서비스 제공 시스템에서 상기 질의에 상응하여 생성됨-를 수신하는 단계;

- 20

상기 식별 코드를 이용하여 상담자를 결정하는 단계;

상기 사용자 및 상담자가 상담할 수 있는 상담 공간을 생성하는 단계;

를 실행하되,

상기 식별 코드는 언어 정보, 상기 서비스 제공 시스템 정보, 질의 내용

고유 번호, 상기 사용자 위치 정보, 상기 상담 시스템 정보 중 적어도 하나를 포함하는 것

을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 공간 제공 시스템.

#### 5 【청구항 31】

정보 제공 서버에서 상담 서비스를 제공하는 방법에 있어서,

각각 적어도 하나의 상담 링크를 포함하는 적어도 하나의 화면을 마련하는 단계;

상기 상담 링크가 사용자에게 의해 선택되는 경우, 선택된 상담 링크에  
10 상응하는 식별 코드를 생성하는 단계

상기 식별 코드를 상기 선택된 상담 링크에 상응하는 상담 서버로 전송하는 단계

를 포함함으로써,

상기 상담 서버로 하여금 상기 식별 코드에 기초하여 상담자를 결정하  
15 고 상기 사용자와 상기 상담자가 상담할 수 상담 공간을 제공하도록 하는  
것을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

#### 【청구항 32】

제31항에 있어서,

상기 식별 코드는 언어 정보, 정보 제공 서버 정보, 카테고리 정보, 상  
20 기 상담 서버 정보의 적어도 하나를 포함하는

것을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

#### 【청구항 33】

제32항에 있어서,

상기 식별 코드는 상기 사용자에게 관한 정보를 더 포함하는 것을 특징으로 하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

5      **【청구항 34】**

네트워크를 통하여 상담 서비스를 제공하는 방법에 있어서,

정보 제공 서버로부터 사용자가 선택한 상담 링크에 상응하는 식별 코드를 수신하는 단계-상기 식별 코드는 언어 정보, 정보 제공 서버 정보, 카테고리 정보, 상기 상담 서버 정보의 적어도 하나를 포함함-;

10      상기 식별 코드에 기초하여 상담자를 선택하는 단계;  
상기 사용자와 상기 상담자가 상담할 수 있는 상담 공간을 제공하는 단계  
를 포함하는  
네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

15

**【청구항 35】**

제34항에 있어서,

상기 식별 코드를 이용하여 상담 기초 정보를 검색하는 단계;

상기 상담 기초 정보를 상기 상담자에게 제공하는 단계

20      를 더 포함하는

네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

**【청구항 36】**

제35항에 있어서,



상기 상담 공간은 텍스트, 음성, 그림판, 화상 중 적어도 하나를 기반으로 하는 채팅 서비스가 제공되는 것을 특징으로 하는  
네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

5      **【청구항 37】**

제35항에 있어서,

상기 상담자으로부터 도움 요청과 도움 내용을 수신하는 단계;

상기 도움 내용에 기초하여 전문 상담자를 선택하는 단계;

상기 선택된 전문 상담자를 상기 상담 공간에 접속시키는 단계;

10      상기 선택된 전문 상담자에게 적어도 상기 상담 기초 정보를 전송하는  
단계

를 더 포함하는 네트워크 기반 상담 서비스 제공 방법.

**【ABSTRACT】**

Method and system for providing the real time counseling service using a network.

User clicks the counseling link, when he wish to interactive counseling service during he surfing shopping site or contents site on Internet. If the counseling link is clicked, an  
5 identification code is generated, which represents at least one of the user-related information; the counseling link related information such as the web page including the counseling link and the site address; and the user activity information. The identification code is transmitted to a counseling server which selects a counselor and generates the basic counseling information to be sent to the counselor, based on the identification code. In  
10 addition, the counseling server provides the counseling room in which the user and the counselor can perform an interactive counseling by using at least one among the text, picture, voice and picture board. The identification code includes at least one among the language information, the contents providing server information, the category information, and the counseling server. The counseling room provided for the counselor may include a  
15 help button. If the counselor selects the help button, the information regarding the counseling would be transmitted to a professional counselor and the professional counselor enters the counseling room.